



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

**REF.: APLICA SANCIÓN DE CENSURA A
MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS
GENERALES DE CHILE S.A.**

SANTIAGO, 24 FEB 2016

RESOLUCIÓN EXENTA N° 388

VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 3° letra f), 4° letras a) y b), y 27° del D.L. N° 3.538, de 1980; artículo 44 del D.F.L. N° 251, de 1931; artículos 20, 28 N° 5 y 30 del D.S. N° 1.055, de 2012.

CONSIDERANDO:

1. Que, del análisis de los antecedentes del reclamo presentado por doña Carolina Tocornal Zegers, en adelante indistintamente “la asegurada”, referente al siniestro denunciado con cargo al seguro de vehículos motorizados, Póliza N° 801-11-00138232, emitida por Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A., en adelante indistintamente “la Compañía” o “la Aseguradora”, esta Superintendencia, mediante Oficio Res. N° 2.504, de 27 de Agosto de 2015, formuló cargos en contra de la referida aseguradora, en los siguientes términos:

- I. *“Infracción a lo establecido en el artículo 20 del D.S. N° 1.055, de 2012, del Ministerio de Hacienda, al no informar a la asegurada el derecho que le asiste para solicitar que la liquidación sea practicada por un liquidador registrado, en lugar de la liquidación directa por parte de la aseguradora.*
- II. *Infracción a lo dispuesto en el artículo 30 del D.S. N° 1.055, de 2012, del Ministerio de Hacienda, atendido que la asegurada indicó como domicilio en el denuncia de siniestro Avda. Otoñal N° 2731, Las Condes, no obstante, se procedió al despacho de la carta certificada en que se comunica el derecho a solicitar la designación de un liquidador registrado, a la dirección de Av. El Golf N° 40, piso 17, Las Condes. De esta forma, se habría privado a ésta de conocer la información necesaria para haber ejercido el derecho de designación de un liquidador y la oposición a la liquidación directa.*
- III. *Incumplimiento del artículo 28 N° 5 del D.S. N° 1.055, de 2012, del Ministerio de Hacienda, ya que no obstante la solicitud de la asegurada, el liquidador no expresa fundamentos para rechazar dicha solicitud, de modo que el informe de liquidación carece de fundamento para efectuar la reparación y no el cambio del capot.”*

2. Que, con fecha 21 de Septiembre de 2015, la Compañía evacuó sus descargos al Oficio Res. N° 2.504, ya referido, señalando, en lo medular, lo siguiente:

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 2617 4000
Fax: (56-2) 2617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

- En cuanto al cargo por infracción al artículo 20 del D.S. N° 1.055, de 2012:
 - a. La Compañía sostuvo haber dado fiel cumplimiento a lo prescrito en la norma citada, toda vez que, al momento de recibir la denuncia telefónica, se le habría informado a la Asegurada el nombre, domicilio y teléfono del liquidador directo designado para tramitar el siniestro, sin que ella hubiese manifestado su oposición en ese momento.
 - b. La Aseguradora manifestó que la Sra. Tocornal siempre estuvo en conocimiento de la designación del liquidador directo, con quien se contactó en forma telefónica y personalmente, pero que en ninguna de las comunicaciones sostenidas con aquél manifestó su intención de solicitar la designación de un nuevo liquidador u oponerse a la designación efectuada, intención que sólo se habría formulado cuando la Asegurada tomó conocimiento de que la pieza del capot no sería reemplazada, sino que era reparable, y que no existían antecedentes técnicos que avalaran el cambio de la misma.

- En cuanto al cargo por infracción a lo dispuesto en el artículo 30 del D.S. N° 1.055, de 2012:
 - a. La Compañía señala que la norma supuestamente infringida dispone que todas las comunicaciones y notificaciones que se realicen al asegurado deberán efectuarse a su dirección de correo electrónico indicada en la denuncia de siniestro, salvo que éste no dispusiere de correo electrónico, se opusiere a esa forma de notificación, se desconociese su correo electrónico o se reciba una constancia de que dicho correo no fue enviado o recibido exitosamente, caso en el cual las comunicaciones deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada dirigida a su domicilio señalado en la denuncia de siniestro o, en su defecto, a aquel registrado en la póliza de seguros.
 - b. Considerando lo dispuesto en la norma antes citada, la Aseguradora manifiesta no compartir el cargo formulado, toda vez que la referida norma señala claramente “...*que se podrá*” “*enviar carta certificada dirigida a su domicilio señalado en la denuncia de siniestro o en su defecto a aquel registrado en la póliza de seguros respectiva*”.
 - c. Agrega, que la idea de la norma es ampliar la posibilidad de éxito de la comunicación, otorgando dos domicilios válidos para notificar al asegurado. De esta forma, en el caso que nos ocupa, se habría enviado la carta certificada al domicilio registrado en la póliza, informándosele que dicha carta no pudo ser entregada en la dirección señalada.
 - d. En razón de lo anterior, la Compañía concluye haber dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 30 del D.S. N° 1.055, dado que la carta mediante la cual se informó de la designación del liquidador directo y de su derecho de oposición a la liquidación directa, habría sido enviada al domicilio registrado por la asegurada en la póliza, todo ello, sin perjuicio de haber informado esta circunstancia previamente a la Sra. Tocornal, quien estaba en conocimiento de ello desde que reportó el siniestro.

- En cuanto al cargo formulado por incumplimiento del artículo 28 N° 5 del D.S. N° 1.055, de 2012:
 - a. Sostiene la Aseguradora, que el artículo infringido regula el contenido al Informe de Liquidación y en su numeral 5 señala que éste debe contener una opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, explicando los parámetros específicos empleados.
 - b. Acota, que el liquidador efectuó todas las labores destinadas a verificar la ocurrencia

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1°
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 2617 4000
Fax: (56-2) 2617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

del siniestro denunciado, evaluar las pérdidas y emitir un pronunciamiento respecto de la procedencia de la cobertura.

- c. Agrega que el liquidador, luego de inspeccionar el vehículo asegurado en dependencias del taller mecánico Indumotora, el día 13 de Mayo de 2014, decidió otorgar cobertura al siniestro, y, conforme a la apreciación de los daños y evaluación de los mismos, se procedió a emitir las correspondientes órdenes de reparación y compra de repuestos para el mismo taller, todo ello, tras la aplicación de sus conocimientos técnicos y las disposiciones reglamentarias emitidas por esta Superintendencia, las cuales exigen que las reparaciones garanticen la seguridad y funcionalidad que tenía el vehículo asegurado antes de ocurrir el siniestro.
 - d. Señala la Compañía, que la decisión señalada en el punto anterior es consecuencia de un trabajo serio, responsable y elaborado por parte del liquidador, que contempla conocimientos técnicos y experiencia mecánica, por lo que no puede atribuírsele livianamente la calidad de injustificado o carente de fundamento técnico.
 - e. Además, hace presente que una vez conocida la opinión de la Asegurada en orden a proceder al cambio de la pieza de capot, la Compañía, a través del liquidador, decidió otorgar plena validez a dicha inquietud y no la rechazó de plano ni se negó a analizarla, y, por estimar que estos asuntos pueden ser discutibles y son sensibles para el asegurado, se decidió someter al vehículo asegurado al conocimiento y estudio de un tercero imparcial, por lo que se realizó un análisis técnico por personal propio del taller Indumotora, representante oficial de la marca en Chile, cuyos responsables ratificaron la recomendación del liquidador directo.
 - f. Indica la Compañía que, en virtud de los antecedentes expuestos, se habría dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 28 del D.S N°1.055, de 2012, y en especial a su numeral 5, por cuanto la decisión se habría fundado en antecedentes técnicos que demostrarían y justificarían que los daños sufridos por la pieza de capot eran efectivamente reparables, sin consecuencias adversas para la Asegurada y sin siquiera efectos estéticos en el automóvil, por lo que no era necesario el cambio de la misma.
- En cuanto a la inexistencia de perjuicios para la asegurada:
 - a. Señala la Aseguradora, que no existiría infracción alguna a las normas fundantes de la formulación de cargos, puesto que la situación que afectó a la Sra. Tocornal no le ha generado perjuicio alguno, toda vez que se ha cumplido con la principal obligación emanada del contrato de seguros, esto es, indemnizar al asegurado por el daño sufrido y evitar que el siniestro afecte su patrimonio.
 - b. Agrega que, aún en caso de haber cumplido todas las formalidades en los términos que se consideran incumplidos, el siniestro se habría liquidado en iguales condiciones, por lo que los cargos formulados llevan a construir una discusión artificial sobre la base de formalidades que, aún en el caso de haberse incumplido, no tendrían la entidad suficiente para afectar el derecho de la Asegurada a ser indemnizada.

3. Que, durante el desarrollo del proceso, se adjuntaron los siguientes antecedentes:

UNO.- Copia de la carta en que habría comunicado a doña Carolina Tocornal su derecho a solicitar la designación de un liquidador registrado.

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449 Piso 1º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 2617 4000
Fax: (56-2) 2617 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

DOS.- Copia del sobre y el ticket de envío del correo privado New Post donde se individualiza a la remitente, doña Carolina Tocornal Zegers, domiciliado en calle El Golf N° 40, piso 17, Las Condes y, además, certificado emitido por New Post, mediante el cual certifica que dicha carta fue despachada y se encuentra en sus archivos objetada como “Desconocido”, lo que, en definitiva, significaría que dicha carta no habría sido recepcionada.

TRES.- Copia del informe Técnico de peritación, emitido por el liquidador directo, don Mauricio Escobar Figueroa y certificado emitido por Indumotora, concesionario Oficial de Subaru Chile, de fecha 28 de Mayo de 2014.

4. Que, con fecha 13 de Noviembre de 2015, se llevaron a efecto las audiencias testimoniales, decretadas mediante Oficio Res. N° 2.702, de 09 de noviembre de 2015 con la concurrencia, únicamente, del Sr. Cristián Urrego Calderón, quien señaló que según los registros técnicos recabados por la Compañía y por el taller técnico donde se reparó el vehículo, no se habrían afectado las propiedades mecánicas descritas, dado que el impacto o la energía, no afectó sus refuerzos, ni existió pérdida de material, ni deformación que provoque, por ejemplo, llegar al límite de resistencia de material.

5. Que, a continuación, compete a esta Superintendencia determinar, conforme al mérito de los antecedentes de hecho y de derecho si, en la especie, se configuran las infracciones imputadas a la Compañía mediante Oficio Res. N° 2.504, de 27 de Agosto de 2015.

6. Que, en cuanto al cargo por infracción a lo establecido en el artículo 20 del D.S. N° 1.055, de 2012, del Ministerio de Hacienda, cabe tener presente que la referida disposición legal establece que:

“La liquidación de los siniestros podrá practicarla directamente la compañía de seguros, o bien, encomendarla a un liquidador designado por ella, que deberá encontrarse inscrito en el Registro que lleva la Superintendencia de Valores y Seguros, según lo establecido en el artículo 6.

Dentro del plazo de 3 días contado desde la fecha de la denuncia, la aseguradora deberá comunicar al asegurado o sus beneficiarios y al liquidador registrado si corresponde. La comunicación al asegurado contendrá el nombre, domicilio y teléfono del liquidador encargado de practicarla.

En dicha comunicación, la compañía de seguros deberá informar al asegurado el derecho que le asiste para solicitar, que la liquidación sea practicada por un liquidador registrado en lugar de la liquidación directa por parte de la aseguradora. La decisión de designar un liquidador o liquidar directamente por la compañía de seguros, como el derecho de oposición a la liquidación directa por el asegurado, también podrá informarse o ejercerse al momento de recibirse la denuncia de siniestro”.

Al respecto, habiendo la Compañía optado por informar a la asegurada al momento de efectuarse la denuncia telefónica del siniestro - según la parte final del inciso 3° del artículo 20 - sobre la forma en que se procedería a su liquidación, en dicha comunicación omitió indicar que el liquidador individualizado era funcionario de la Aseguradora y, por tanto, que la liquidación se practicaría en forma



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

directa, así como tampoco se hizo presente en ese momento del derecho de oposición que le asistía a la Sra. Tocornal.

En consecuencia, dado que la Compañía no comunicó telefónicamente a la Asegurada su derecho a solicitar que la liquidación fuera practicada por un liquidador registrado, en lugar de la liquidación directa por parte de Mapfre, los descargos evacuados por la Compañía no permiten desvirtuar la infracción imputada.

7. Que, en cuanto a la infracción al artículo 30 del D.S. N° 1.055, de 2012, la norma dispone que:

“Todas las notificaciones y comunicaciones que se realicen al asegurado, deberán efectuarse a la dirección de correo electrónico indicada en la denuncia de siniestro, salvo que éste no dispusiere de correo electrónico o se opusiere a esa forma de notificación. En caso de oposición, de desconocerse su correo electrónico o de recibir una constancia de que dicho correo no fue enviado o recibido exitosamente, las comunicaciones deberán efectuarse mediante el envío de carta certificada dirigida a su domicilio señalado en la denuncia del siniestro, o en su defecto, a aquel registrado en la póliza de seguros respectiva que permitan comprobar su despacho.

Las notificaciones efectuadas vía correo electrónico se entenderán realizadas al día hábil siguiente de haberse enviado éstas, en tanto que las notificaciones hechas por carta certificada se entenderán realizadas al tercer día hábil siguiente al ingreso a correo de la carta, según el timbre que conste en el sobre respectivo.”

Considerando que la Asegurada indicó como domicilio en su denuncia de siniestro la dirección Avda. Otoñal N° 2731, Las Condes, y que, por la otra, la comunicación de la Compañía, por medio de la cual se informó la liquidación directa del siniestro, fue enviada a Av. El Golf N° 40, Piso 17, Las Condes, los antecedentes dan cuenta que no se cumplió con el artículo 30 del D.S. N° 1.055, de 2012, dado que la referida comunicación fue enviada a un domicilio distinto del indicado por la asegurada en la denuncia del siniestro.

En cuanto al descargo de la Aseguradora, en orden a que la idea de la norma infraccionada sería ampliar la posibilidad de éxito de la comunicación, otorgando dos domicilios válidos para notificar al asegurado, cabe hacer presente que ello no es efectivo, por cuanto la expresión “o en su defecto” contenida en la disposición en análisis, da cuenta de la posibilidad de remitir las comunicaciones al domicilio registrado por el asegurado en la póliza sólo para el caso que ella no pueda ser enviada al domicilio señalado en la denuncia del siniestro, lo cual no ha ocurrido en la especie.

Por lo tanto, considerando que la comunicación a la Asegurada, fue enviada a un domicilio distinto del señalado al tiempo de la denuncia de siniestro, y que, además, la carta no pudo ser entregada en la dirección señalada en la póliza, los descargos evacuados por la Compañía no permiten desvirtuar la infracción imputada.

8. Que, con relación al incumplimiento del artículo 28 N° 5 del D.S. N° 1.055, de 2012, cabe señalar que la referida norma reza:



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

“Artículo 28.- Contenido del Informe de Liquidación.

5).- Opinión técnica fundada sobre la procedencia de cada cobertura y determinación de la pérdida y de la indemnización si procede, señalando el valor real del bien siniestrado y explicando el procedimiento, como así también los criterios y parámetros específicos empleados. Esta opinión deberá efectuarse en términos claros y simples, que permitan una adecuada comprensión por parte del asegurado, considerando para ello el tipo de cobertura contratada y la naturaleza del siniestro objeto de la liquidación. Asimismo, y en caso de no corresponder pago, el informe de liquidación deberá contener una opinión clara y precisa respecto del monto rechazado, individualizando cada tipo de cobertura rechazada y su justificación.”

Sobre este punto, se observa que si bien el Informe de Liquidación N° 801-14-4201, de 26 de mayo de 2014, por el cual el liquidador directo de la Compañía recomendó dar cobertura al siniestro que afectara al vehículo de la Sra. Tocornal, señala que unas piezas deben ser cambiadas y otras reparadas, no da justificación de esta recomendación, impidiendo que la Asegurada entendiera las razones de esta decisión.

Dado lo anterior, no se ha cumplido cabalmente con el N° 5 del artículo 28 del D.S. N° 1.055, de 2012.

En cuanto a los descargos hechos valer por la Aseguradora, cabe hacer presente que la infracción imputada no se refiere a las labores desarrolladas por el liquidador ni al criterio técnico utilizado para la evaluación de los daños, sino a que dichos criterios no se manifestaron en el informe de liquidación, conforme lo exige la norma infringida.

Lo mismo puede decirse del Certificado emitido por el Taller Indumotora, toda vez que dicho documento o sus conclusiones no figuran en el informe de liquidación materia de análisis, de lo que se tiene que los descargos evacuados por la Compañía no permiten desvirtuar la infracción imputada.

9. Que, en consideración a todo lo expuesto y habiéndose analizado los hechos de la investigación en función de los cargos formulados a la Aseguradora y de los antecedentes allegados a los autos, es posible concluir que en el procedimiento de liquidación del siniestro denunciado se incurrió en los incumplimientos descritos pormenorizadamente a lo largo de la presente resolución, sin que la información proporcionada por la Aseguradora pudiera desvirtuar los cargos.

RESUELVO:

1.- Aplíquese a Mapfre Compañía de Seguros Generales de Chile S.A. la sanción de Censura por las infracciones cometidas.

2.- Remítase a la sociedad singularizada precedentemente copia de la presente Resolución para su notificación y cumplimiento.

3.- Se hace presente que, contra la presente Resolución, procede el recurso de reposición del artículo 45 del D.L. N° 3.538, el cual debe interponerse ante la Superintendencia en el plazo de cinco días hábiles contados desde la notificación de esta



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Resolución y el recurso de ilegalidad establecido en el artículo 46 del mismo Decreto Ley, el que debe ser interpuesto ante la Corte de Apelaciones de Santiago, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde la notificación de la presente Resolución.

Anótese, comuníquese y archívese.


CARLOS PAVEZ TOLOSA
SUPERINTENDENTE DE VALORES Y SEGUROS

A circular official stamp is positioned to the right of the signature. The stamp contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y SEGUROS' around the perimeter and 'Superintendente' in the center.